



Wenn Sie auf der Suche nach innovativen Projekten sind, die Sie selbst aktiv mitgestalten können, dann sind Sie bei uns genau richtig! Wir stellen leistungsfähige und zukunftsorientierte E-Government-Anwendungen sowie zentrale Infrastrukturen für den Betrieb von IT-Systemen für den Freistaat Bayern zur Verfügung.

Zur Verstärkung unseres Teams suchen wir zum nächstmöglichen Zeitpunkt eine/n

## Incident Analyst (w/m/d)

Vollzeit/Teilzeit | Unbefristet | Entgeltgruppe bis E11 | Besoldungsgruppe bis A11

Arbeitsort: St.-Martin-Str. 47, 81541 München

Der Bewerbungsschluss ist der **17.02.2025**

### IHRE AUFGABEN

- Betreuung der Kundeneingangskanäle (Telefon, E-Mail und Ticket)
- Selbstständige Analyse, Fehlereingrenzung und Priorisierung der Anfragen und Störungen
- Einleitung gesonderter Verfahren für sicherheitskritische Störungen, Datenschutzverletzungen oder Großstörungen
- Steuerung, Überwachung und Bearbeitung der Prozesse sowie die Kommunikation, Abstimmung und Lösungsfindung mit allen Beteiligten

### IHR PROFIL

- Erfolgreich abgeschlossenes Studium (Dipl.-FH oder Bachelor) im Studienfach Informatik oder eines vergleichbaren Studiengangs und mehrjährige Berufserfahrung im genannten Aufgabenbereich oder
- eine erfolgreich abgeschlossene IT-Berufsausbildung mit mehrjähriger Berufserfahrung im genannten Aufgabenbereich und in Kombination mit umfangreichen Fortbildungen in zwei weiteren IT-Fachgebieten (z.B. in Programmierung, Betriebssystemadministration und Netzwerkadministration)
- Sehr gute Deutschkenntnisse in Wort und Schrift
- Erfahrung im Betriebssupport und/oder im Service Desk eines Rechenzentrums oder in einem vergleichbaren Umfeld sowie in der Administration von Service Desk Systemen
- Erfahrung mit Ticketsystemen und ITIL-Prozessen sowie erste Erfahrung im Projektmanagement

### WIR BIETEN

- Unterstützung bei der Suche nach einer Staatsbedienstetenwohnung
- Sehr gute Work-Life-Balance und bis zu 80 % Homeoffice
- Einen unbefristeten Arbeitsvertrag und einen krisensicheren Arbeitsplatz

- Für IT-Bachelorabsolventen (w/m/d) besteht, je nach persönlicher Eignung, Leistung und Befähigung, die Möglichkeit der Übernahme in ein Beamtenverhältnis der 3. Qualifikationsebene
- In Einzelfällen kann ggf. ein Zuschlag nach Art. 60a BayBesG gewährt werden
- 30 Tage Urlaub pro vollem Kalenderjahr, zusätzlich sind der 24.12. und der 31.12. frei
- Alle Sozialleistungen des öffentlichen Dienstes in Bayern und eine zusätzliche Betriebsrente (VBL) sowie eine Jahressonderzahlung
- Anspruchsvolle und zukunftsorientierte Aufgabengebiete
- Umfangreiche Fortbildungsmöglichkeiten und ein aktives Gesundheitsmanagement
- Möglichkeit des Radleasings für Arbeit und Freizeit bei einem Jobbike-Händler vor Ort

Wir begrüßen Bewerbungen aller Interessierten, unabhängig von deren kultureller und sozialer Herkunft, Alter, Religion, Weltanschauung und sexueller Identität. Schwerbehinderte werden bei ansonsten im Wesentlichen gleicher Eignung, Befähigung und fachlichen Leistung bevorzugt berücksichtigt.

### **INTERESSIERT?**

Dann freuen wir uns über Ihre aussagekräftige und vollständige Bewerbung (Anschreiben, Lebenslauf, Ausbildungs- und Arbeitszeugnisse). Bitte bewerben Sie sich **online** auf [interamt.de](https://www.interamt.de) unter Angabe der Stellen-ID 1248213.

**Hier geht es zur Online Bewerbung**

### **ANSPRECHPARTNER FÜR FACHLICHE FRAGEN**

Nadja Schulze, Teamleiterin IT 131, Tel. 089/2119-2655

Alexandra Zrenner, Leiterin Referat IT 13 Tel. 089/2119-2348

Weitere spannende Jobangebote finden Sie auch auf unserer IT-Karriereseite unter <https://www.goforit.bayern.de/>